

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA TEXTIL CONFECCIONES TEXTIMAX S.A., UBICADA EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Mirtha Gricelda Prinz Loayza

Milagros Mercedes Sánchez Morocho

Asesor:

Mag. Aldo Rafael Medina Gamero

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Categoría de Niveles	30
Tabla 2	Validez de Contenido del Instrumento	32
Tabla 3	Análisis de Confiabilidad de Datos.....	32
Tabla 4	Variable: Satisfacción Laboral.....	35
Tabla 5	Dimensión 1: Condiciones Laborales	36
Tabla 6	Dimensión 2: Bienestar Laboral	38
Tabla 7	Dimensión 3: Relaciones Interpersonales.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje del Nivel de Satisfacción Laboral.....	35
Figura 2: Porcentaje del Nivel en las Condiciones Laborables.	37
Figura 3: Porcentaje del Nivel en el Bienestar Laboral.	38
Figura 4: Porcentaje del Nivel en las Relaciones Interpersonales	39

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Empresa Textil Confecciones Textimax S.A., con este propósito se ha utilizado un diseño no experimental transversal-descriptivo dado tiene una sola variable, se aplicó el método cuantitativo el cual muestra un patrón de análisis de la muestra estudiada de manera cuantificable, aplicando un cuestionario de 30 preguntas, desarrollado a través de la encuesta basada en la escala de Likert, para el análisis del nivel de satisfacción la información se procesó en base a la escala general OJS. Se tomó una muestra de 207 empleados de la población total. Para asegurar la confiabilidad de los datos, el análisis fue trabajado con Alfa de Cronbach, dando como resultado $\alpha = 0.982$ confiable. En este proceso se tomó en cuenta las condiciones éticas. El resultado para el nivel de satisfacción laboral el 21,3% está insatisfecho y un 60,4% regular. Para las Condiciones Laborales: el 19,3% está insatisfecho y el 62,8 regular; Bienestar del Trabajo: el 29,5% está insatisfecho y el 53,6 regular; Relaciones Interpersonales el 30,9% está insatisfechos y el 46,9% regular. Finalmente, se proponen algunas recomendaciones para fortalecer las capacidades en las Empresas.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción laboral, Satisfacción del Personal, Satisfacción en el Trabajo.

ABSTRACT

The aim of this research study is to know the level of job satisfaction of the personnel working in the company Textil Confecciones Textimax SA, for this purpose a non-experimental cross-descriptive design has been used because it has a single variable, the quantitative method was applied which shows a quantifiable analysis pattern of the studied sample, applying a questionnaire of 30 questions, developed through the survey based on the Likert scale, for the analysis of the level of satisfaction the information was processed based on the OJS general scale. A sample of 207 employees was taken from the total population. To ensure the reliability of the data, the analysis was worked with Cronbach's Alpha, resulting in $\alpha = 0.982$ reliable. In this process, ethical conditions were taken into account. The result for the level of job satisfaction, 21.3% are dissatisfied and 60.4% regular. For Labor Conditions: 29.3% are dissatisfied and 62.8 regular; Welfare of Work: 29.5% are dissatisfied and 53.6 regular; Interpersonal Relations 30.9% are dissatisfied and 46.9% regular. Finally, some recommendations are proposed to strengthen the capacities in the Companies.

Keywords: Level of job satisfaction, Personal satisfaction, Job satisfaction.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Abril, J., & Gamboa, J. (2018). "Satisfacción Laboral en el Área de recepción de los Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, Arequipa 2017". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Calderón, E. (2016). "Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango". (*Titulación de Licenciatura*). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades, Guatemala.
- Campos, R. (2016). "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Ñilimo, 2016.". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Corcino, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Díaz, G., & Zuñiga, J. (2019). Satisfacción Laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-Perú 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo.
- Fernández, P., & Díaz, P. (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. *Cadernos de Atención Primaria*, 4.
- Gamero, H. (2013). "La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad.". *Ciencia & trabajo*, 94-102.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Hernández, M. (2017). "Satisfacción Laboral del Personal Docente en el Departameteo de Odontología Restauradora de la Facultad de Odontoloíga, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Octubre-Noviembre de 2016". (*Titulación de Master*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública, Nicaragua.
- Hernandez, S. (2010). *Metodologia de la Investigacion* . INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work - New York: Routledge, published 1993 by Transaction Publishers. Originally published in 1959 by Jhon Wiley & Sons, Inc.* New York: Routledge.
- Jara, H. (2016). "Estudio de la satisfacción laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda.". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador - Cuenca.
- Locke, E. A. (1968). *Hacia una teoría de la motivación y los incentivos para la tarea*. Estados Unidos: Academy of management review.
- Muñoz, T., Gómez, A., & Sánchez-Alcaraz, B. (2017). "Satisfacción Laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria". *Gestión Educativa de la Escuela de Administración Educativa*, 17.

- Namakforoosh, N. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Nova, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ediciones de la U-Transversal.
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Facultad de Psicología U.R.P (vol. IX N°1)*.
- Pérez-Bilbao, J., & Fidalgo, M. (1999). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Centro Nacional de Condiciones en el Trabajo*, 6.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Illinois: Homewood, Ill., R.D. Irwin,.
- Quinto, M. (2015). "Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale, Huancayo 2015". (*Tesis para Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Ramírez, M., & Sau-Lyn, L. (2011). "Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral.". *POLIS. Revista latinoamericana*, 30.
- Randstad. (26 de 03 de 2018). *Soluciones de Recursos Humanos*. Obtenido de Satisfacción Laboral: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción Laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rimac, Lima 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodríguez, K. (2018). "Estudio de la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa del Sector Rent a Car en España". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Santo Tomás División Ciencias de la Salud Facultad de Psicología, España.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Factor Huma*, 219, 60-70.
- Soto, D. (2016). "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Textil Spain & Espinoza S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Tacuri, B., & Yarasca, K. (2018). Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos nombrados de la UNCP Huancayo. (*Tesis de Grado*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Lima.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa, S.A. de C.V.
- Torres Alarcón, F. (2015). "Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima - Perú".°. (*Titulo de Magister*). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons. New York: Sage Publications, Inc.
- Warr, T., Cook, P., & Wall, k. (1979). *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being*. New York: J. Occup. Psychol.

Zaldúa, A. (2018). "Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí". (*Titulación de Magister*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado, Ecuador.